

# SEGUNDO INFORME SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES CON LOS HOSPITALES EN RHODE ISLAND

*Otoño 2003*



Health Quality Performance Measurement



Departamento de Salud de RI

# HARI

Asociación de Hospitales de RI

Septiembre 2003

Estimado Residente de Rhode Island,

El Programa de Medidas de Rendimiento e Información para la Calidad de la Salud de Rhode Island se creó para promover una mejoría en los servicios de salud a través de informes públicos acerca de estos servicios. Este es el segundo informe sobre el nivel de satisfacción de pacientes que se atendieron en los hospitales. Al mismo tiempo, es parte de una serie de informes que detalla cómo se evaluó la calidad de servicios en los hospitales, asilos de ancianos, agencias de cuidados dentro del hogar, y otros establecimientos de servicios para la salud.

Este programa se creó por medio de una ley del estado de Rhode Island promulgada en el año 1998. Desde entonces, hemos trabajado para establecer un proceso para mejorar los cuidados de salud en nuestro estado. Representantes del Departamento de Salud de Rhode Island, la Asociación de Hospitales de Rhode Island, hospitales privados, grupos médicos, enfermeros, aseguradoras, grupos de consumidores y otras partes interesadas trabajaron juntos para desarrollar el programa. Debido a todos los grupos que participaron en estos esfuerzos, recibimos un reconocimiento nacional.

Deseamos expresar nuestro agradecimiento a los miles de pacientes que respondieron a la encuesta estatal sobre el nivel de satisfacción de los pacientes luego de haber sido dados de alta de uno de los hospitales de Rhode Island. En base a sus experiencias, y con la ayuda de una empresa independiente de investigación de encuestas, pudimos preparar un informe que, como consumidor, esperamos le sea informativo y útil. Esta información también será usada para ayudar a los hospitales para que continúen mejorando los servicios que prestan.

El sistema de cuidados de salud es una parte importante en nuestro estado ahora y en el futuro. Trabajamos constantemente para ayudar a forjar un mejor sistema y garantizar la mejor calidad posible de cuidados de salud para todos.

Atentamente,

*Patricia A. Nolan, MD, MPH*

Patricia A. Nolan, MD, MPH  
Directora  
Departamento de Salud de RI

*Edward J. Quinlan*

Edward J. Quinlan  
Presidente  
Asociación de Hospitales de RI

# Índice

<b>PARTE I – DESCRIPCION DE ESTE INFORME</b>	<b>PAGINA</b>
¿Qué información contiene este informe? .....	1
¿Quién llevó a cabo la encuesta? .....	2
¿Qué hospitales están incluidos en este informe? .....	2
¿Qué pacientes completaron la encuesta? .....	3
¿Cómo le puede ayudar este informe? .....	3
¿Qué se preguntó en la encuesta? .....	4
¿Cómo se determinaron las calificaciones de cada hospital? .....	6
¿Cómo puedo interpretar las calificaciones en este informe? .....	6
Sugerencias para interpretar las calificaciones de los hospitales .....	7
 <b>PARTE II – CALIFICACIONES DADAS A LOS HOSPITALES POR LOS PACIENTES</b>	
Pacientes Médicos y Quirúrgicos .....	8
Pacientes de Obstetricia (Maternidad) .....	10
Pacientes del Hospital de Rehabilitación .....	12
Pacientes del Hospital Psiquiátrico.....	13
 ¿COMO PUEDO OBTENER MAS INFORMACION? .....	14
 <b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>15</b>

## ¿Qué información contiene este informe?

Una ley de Rhode Island promulgada en el año 1998, requiere la recopilación y publicación de información relacionada con el nivel de satisfacción de los pacientes con los hospitales como así también otras medidas de la calidad de servicios de salud en Rhode Island. Los hospitales cooperaron en este proceso y se unieron al Departamento de Salud y grupos comunitarios para crear este informe estatal.

La meta de este informe consiste en fomentar la calidad del sistema de cuidados de salud del estado. El llevar a cabo estas encuestas de satisfacción, es una de las maneras de medir la calidad de servicios que prestan los hospitales.

Este informe describe lo que los pacientes dijeron sobre las experiencias que tuvieron con los hospitales en Rhode Island. La información de las encuestas proviene de pacientes en 11 hospitales generales y 2 hospitales especializados: uno que proporciona únicamente servicios de rehabilitación y uno que solamente presta servicios de psiquiatría.

Los hospitales usan la información de este informe para mejorar los servicios.

Este informe es importante para los residentes de Rhode Island debido a las siguientes razones:

- Los residentes de Rhode Island valoran un sistema de cuidados de salud en el que pueden confiar.
- Los pacientes y sus familiares desean recibir buenos servicios de salud.
- Las personas desean saber que piensan otros individuos sobre las experiencias que tuvieron en los hospitales.

## ¿Quién llevó a cabo la encuesta?

Una compañía de encuestas independiente, Press Ganey Associates, llevó a cabo la encuesta estatal. La Asociación de Hospitales de Rhode Island, junto con otras entidades, seleccionó a esta compañía en un proceso de licitación pública y abierta. Las organizaciones participantes incluyeron al Departamento de Salud de Rhode Island, representantes de hospitales de Rhode Island, grupos de consumidores, aseguradoras, la comunidad académica y de cuidados de salud de Rhode Island, al igual que expertos a nivel nacional.

La compañía de encuestas supervisó todos los aspectos de la encuesta para asegurar que la información fuera exacta y que el informe comparara a los hospitales de manera justa y equitativa.

- Los pacientes recibieron las encuestas dentro de un período de dos semanas después de haber sido dados de alta del hospital.
- La encuesta estaba en el idioma inglés, pero los pacientes podían obtener la encuesta en español de dos maneras. La carta de presentación incluía información en español con un número telefónico del Departamento de Salud adonde los pacientes podían llamar en caso de necesitar una encuesta en español. Si el hospital sabía que el idioma primario del paciente era el español, la encuesta fue enviada por correo en español.
- Los pacientes enviaron las encuestas completas a Press Ganey por correo para que tabulara los resultados.

## ¿Qué hospitales están incluidos en este informe?

### **Butler Hospital**

*Servicios: Psiquiatría*  
345 Blackstone Boulevard  
Providence, RI 02906  
401- 455-6200  
[www.butler.org](http://www.butler.org)

### **Kent County Memorial Hospital**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos, Obstetricia*  
455 Toll Gate Road  
Warwick, RI 02886  
401-737-7000  
[www.kenthospital.org](http://www.kenthospital.org)

### **Landmark Medical Center**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos, Obstetricia*  
115 Cass Avenue  
Woonsocket, RI 02895  
401-769-4100  
[www.landmarkmedical.org](http://www.landmarkmedical.org)

### **Memorial Hospital of RI**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos, Obstetricia*  
111 Brewster Street  
Pawtucket, RI 02860  
401-729-2000  
[www.mhri.org](http://www.mhri.org)

### **The Miriam Hospital**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos*  
164 Summit Avenue  
Providence, RI 02906  
401-793-2500  
[www.miriamhospital.org](http://www.miriamhospital.org)

### **Newport Hospital**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos, Obstetricia*  
11 Friendship Street  
Newport, RI 02840  
401-846-6400  
[www.newporthospital.org](http://www.newporthospital.org)

### **Our Lady of Fatima Hospital**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos*  
200 High Service Avenue  
North Providence, RI 02904  
401-456-3000  
[www.fatimahospital.com](http://www.fatimahospital.com)

### **Rehabilitation Hospital of RI**

*Servicios: Rehabilitación*  
116 Eddie Dowling Highway  
North Smithfield, RI 02896  
401-766-0800  
[www.rhri.net](http://www.rhri.net)

### **Rhode Island Hospital**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos*  
593 Eddy Street  
Providence, RI 02903  
401-444-4000  
[www.rhodeislandhospital.org](http://www.rhodeislandhospital.org)

### **Roger Williams Medical Center**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos*  
825 Chalkstone Avenue  
Providence, RI 02908  
401-456-2000  
[www.rwmc.org](http://www.rwmc.org)

### **South County Hospital**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos, Obstetricia*  
100 Kenyon Avenue  
Wakefield, RI 02879  
401-782-8000  
[www.schospital.com](http://www.schospital.com)

### **Westerly Hospital**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos, Obstetricia*  
25 Wells Street  
Westerly, RI 02891  
401-596-6000  
[www.westerlyhospital.com](http://www.westerlyhospital.com)

### **Women & Infants Hospital of RI**

*Servicios: Médicos y Quirúrgicos, Obstetricia*  
101 Dudley Street  
Providence, RI 02905  
401-274-1100  
[www.womenandinfants.org](http://www.womenandinfants.org)

## ¿Qué pacientes completaron la encuesta?

Las encuestas fueron proporcionadas a pacientes que fueron dados de alta de tres tipos de hospitales de Rhode Island: hospitales generales, rehabilitación, y psiquiatría. Todos los pacientes que cumplieron con los criterios de selección fueron incluidos en la encuesta, con excepción de un hospital. Un número representativo de pacientes fue suficiente para obtener resultados válidos y confiables para pacientes de obstetricia en el hospital Women and Infant's.

Para ser seleccionados para la encuesta, los pacientes tenían que cumplir con los siguientes requisitos:

- Adultos (18 años de edad o mayores)
- Haber ingresado en el hospital y pasado por lo menos una noche
- Haber sido dados de alta de un hospital general entre diciembre del 2002 y marzo del 2003, o de un hospital especializado entre abril y julio del 2003.

Un total de 17.707 pacientes de 13 hospitales de Rhode Island recibieron la encuesta, y 5.301 de estos pacientes la completaron. El número total de pacientes de cada hospital dependió del número de servicios incluidos para cada hospital. La tabla que se encuentra a continuación muestra las características de todos los pacientes que completaron la encuesta.

Género	Edad	Raza/Origen Étnico *	Cobertura de Seguro *
59% Femenino	51% Menor de 65 años	96% Blanca	43% Medicare
41% Masculino	49% 65 años o más	4% No blanca	6% Medicaid
<i>* Las proporciones incluyen solamente a pacientes de hospitales generales y de rehabilitación</i>			51% Otra cobertura

## ¿Cómo le puede ayudar este informe?

Este informe proporciona información a los residentes de Rhode Island sobre los cuidados y servicios recibidos en los hospitales.

Algunas de las maneras en las que usted puede usar esta información se sugieren a continuación:

- Piense en los hospitales que usted o un familiar usaría en caso de tener que ir al hospital, y lea la manera cómo los pacientes calificaron los cuidados y servicios de esos hospitales.
- Si usted o un familiar debe ir al hospital, puede hablar con su doctor sobre el informe.
- Guarde este informe para usarlo como referencia para usted y sus familiares.

## ¿Qué se preguntó en la encuesta?

Se les pidió a los pacientes que fueron dados de alta de hospitales de Rhode Island, que juzgaran la experiencia que tuvieron durante la hospitalización más reciente. Las opciones de respuestas abarcaron desde Muy Mal a Muy Bien. Las preguntas de la encuesta fueron agrupadas bajo 10 temas diferentes.

A continuación y bajo cada tema, se presentan ejemplos de lo que se preguntó en la encuesta para hospitales generales.

### Ejemplos de lo que se preguntó

#### Ingreso

- Rapidez del proceso de ingreso
- Cortesía de la persona que lo ingresó

#### Habitación

- Limpieza de la habitación
- Temperatura de la habitación

#### Dieta y Comidas

- Calidad de la comida
- Temperatura de la comida (la comida fría estaba fría, la comida caliente estaba caliente)

#### Enfermería

- Calidad de atención prestada para sus necesidades especiales o personales
- Rapidez al responder al botón de llamada

#### Estudios y Tratamientos

- Preocupación que mostró el personal para que se sintiera cómodo durante los estudios o tratamientos
- Tiempo de espera para los estudios y tratamientos

#### Visitantes y Familiares

- Ayuda del personal en el mostrador de información
- Actitud del personal hacia sus visitas

## **Ejemplos de lo que se preguntó (...continuación)**

### **Médico**

- Preocupación del médico acerca de sus preguntas e inquietudes
- Manera en que el médico lo mantuvo informado

### **Alta**

- Hasta que punto se sintió listo para ser dado de alta
- Instrucciones que le dieron sobre cómo cuidarse a sí mismo en su casa

### **Asuntos Personales**

- Preocupación del personal para mantener privados sus asuntos personales
- Si tuvo dolores, que tan bien estos fueron controlados

### **Evaluación General**

- Manera en que el personal trabajó con usted para proporcionarle los cuidados necesarios
- Probabilidad de que recomiende este hospital a otras personas

## **Calificación general del hospital**

La calificación total del Hospital es el promedio del puntaje de todos los temas. Este promedio se indica para cada tipo de servicio.

**Consulte las páginas 12 y 13 para los ejemplos de lo que se preguntó en las encuestas para los hospitales de rehabilitación y psiquiátrico.**

## ¿Cómo se determinaron las calificaciones para cada hospital?

- Primero, los pacientes de cada hospital respondieron a la encuesta enviada por medio del correo.
- Luego, para cada tema las respuestas de cada paciente se combinaron (por ejemplo: enfermería).
- Después, las respuestas de todos los pacientes de cada uno de los hospitales se combinaron para obtener el puntaje en cada tema y para cada uno de los hospitales. Sólo se dieron a conocer los puntajes de los hospitales que incluyeron por lo menos 30 pacientes por hospital.
- Finalmente, para cada tema, cada hospital recibió una calificación de 1, 2, o 3 rombos en base a una Puntuje Comparado.

## ¿Cómo puedo interpretar las clasificaciones en este informe?

Las calificaciones de los hospitales están agrupadas según el tipo de servicios que recibe un paciente en un hospital:

- **Hospital General:** Servicio Médico y Quirúrgico u Obstétrico (Maternidad)
- **Hospital Especializado:** Hospital de Rehabilitación u Hospital de Psiquiatría

Las clasificaciones de rombos se basan en una **Puntaje Comparado**. El Puntaje Comparado es el promedio de los puntajes de los hospitales dados por pacientes que recibieron servicios similares en otros hospitales a través del país. Todos estos hospitales usaron la misma encuesta de Press Ganey.

- Se otorgaron **tres rombos** a un hospital si aproximadamente el puntaje de ese hospital era **16% superior** a todos los puntajes de los hospitales y estadísticamente se cree que el puntaje de dicho hospital es **mayor** que el Puntaje Comparado para dicho tema.
- Se otorgaron **dos rombos** a un hospital si aproximadamente el puntaje de ese hospital era un **68% intermedio** (dos tercios) de todos los puntajes de los hospitales. Vale decir, el puntaje del hospital no es estadísticamente diferente, y es **aproximadamente igual** al Puntaje Comparado para dicho tema.
- Se otorgó **un rombo** a un hospital si aproximadamente el puntaje de ese hospital era un **16% inferior** a todos los puntajes de los hospitales y estadísticamente se cree que el puntaje de dicho hospital es **menor** que el Puntaje Comparado para dicho tema.

Indicaciones que aparecen en las páginas siguientes:

- ◆◆◆ Indica que el puntaje del hospital es **mayor** que el Puntaje Comparado
- ◆◆ Indica que el puntaje del hospital es **aproximadamente igual** al Puntaje Comparado
- ◆ Indica que el puntaje del hospital es **menor** que el Puntaje Comparado

Los rombos no indican si un hospital de Rhode Island es diferente a otro hospital de Rhode Island. Lo que los rombos si indican es cómo cada hospital de Rhode Island se compara con un grupo de hospitales a través del país que utilizaron la misma encuesta.

Para obtener información más detallada sobre las calificaciones y las pruebas estadísticas, consulte el **Informe Técnico** disponible en el sitio web del Departamento de Salud de Rhode Island ([www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm](http://www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm))

## Sugerencias para interpretar las calificaciones de los hospitales

En las tablas que se incluyen en las páginas siguientes, encontrará los nombres de los hospitales listados en la **parte superior**. Los temas calificados por los pacientes aparecen en las **columnas de los lados**.

Para ver cómo los hospitales se comparan en diferentes temas, lea la **fila** que corresponde a cada **Tópico**.

Para ver la puntuación de todos los hospitales de Rhode Island con respecto al puntaje comparado para cada tema, lea la columna **Hospitales de Rhode Island**.

Para ver cómo calificó el Hospital C en todos los temas de la encuesta, lea la columna **Hospital C**.

Temas	Hospitales de Rhode Island	Hospital A	Hospital B	Hospital C
Ingreso	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..
Habitación	.. ..	..	.. ..	.. .. .
Dieta y Comidas	.. .. .	..	..	..
Enfermería	.. .. .	..	.. .. .	.. ..

Los **Hospitales de Rhode Island** están calificados **por encima** del puntaje comparado en el tema **Enfermería**.

El **Hospital A** en Rhode Island está calificado **por debajo** del puntaje comparado en el tema **Enfermería**.

El **Hospital C** de Rhode Island está calificado **aproximadamente igual** al puntaje comparado en el tema **Enfermería**.

Dé vuelta a la página para ver las calificaciones que los pacientes dieron a los hospitales.

## Pacientes Médicos y Quirúrgicos

Las calificaciones con rombos en estas páginas son de pacientes médicos y quirúrgicos que pasaron por lo menos una noche en un hospital bajo los cuidados de un médico o cirujano. Estos pacientes pueden haber estado en el hospital por sufrir afecciones cardíacas o pulmonares, cáncer, o diabetes. Al mismo tiempo, se consideraron personas operadas de la vesícula, cirugías de la columna, de seno o de próstata, o reparaciones de cadera o rodilla, por ejemplo.

Los hospitales generales de Rhode Island que proporcionan servicios médicos y quirúrgicos a adultos están incluidos.

Tema	Hospitales de Rhode Island	Kent County Memorial Hospital	Landmark Medical Center	Memorial Hospital of RI	The Miriam Hospital	Newport Hospital
Ingreso	.. ..	..	..	..	.. ..	.. ..
Habitación	.. ..	.. ..	..	.. ..	.. ..	.. ..
Dieta y Comidas	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	.. ..	.. ..
Enfermería	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	.. ..
Estudios y Tratamientos	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..
Visitantes y Familiares	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..
Médico	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .
Alta	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .
Asuntos Personales	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..
Evaluación General	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	.. ..
Calificación General del Hospital	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..

Para ejemplos sobre las preguntas de la encuesta y para la definición de Clasificación General del Hospital consulte las páginas 4 y 5.

Esta tabla compara las calificaciones de cada hospital con el Puntaje Comparado de 1.072 hospitales con servicios médicos y quirúrgicos.

- ◆◆◆ **mayor** que el Puntaje Comparado
- ◆◆ **aproximadamente igual** al Puntaje Comparado
- ◆ **menor** que el Puntaje Comparado

Our Lady of Fatima Hospital	Rhode Island Hospital	Roger Williams Medical Center	South County Hospital	Westerly Hospital	Women & Infants Hospital	Tema
..	..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	Ingreso
.. ..	.. ..	.. ..	..	.. ..	.. .. .	Habitación
.. ..	.. ..	.. ..	..	.. ..	.. .. .	Dieta y Comidas
.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	Enfermería
.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	.. ..	Estudios y Tratamientos
.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	Visitantes y Familiares
.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	.. .. .	Médico
.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	.. .. .	Alta
.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	Asuntos Personales
.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	Evaluación General
.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..	.. .. .	Calificación General del Hospital

## Pacientes de Obstetricia (Maternidad)

Las calificaciones con rombos en estas dos páginas provienen de pacientes de Obstetricia (maternidad) que recibieron cuidados antes, durante y después del parto.

Los hospitales generales de Rhode Island que proporcionan servicios obstétricos están incluidos.

Tema	Hospitales de Rhode Island	Kent County Memorial Hospital	Landmark Medical Center	Memorial Hospital of RI
Ingreso	♦ ♦	♦ ♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦
Habitación	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦
Dieta y Comidas	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦ ♦
Enfermería	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦ ♦
Estudios y Tratamientos	♦ ♦	♦ ♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦
Visitantes y Familiares	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦
Médico	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦
Alta	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦
Asuntos Personales	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦ ♦
Evaluación General	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦ ♦
Calificación General del Hospital	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦	♦ ♦ ♦

**Para ejemplos sobre las preguntas de la encuesta y para la definición de Calificación General de Hospital consulte las páginas 4 y 5.**

Esta tabla compara las calificaciones de cada hospital con el Puntaje Comparado de 394 hospitales con servicios de obstetricia (maternidad).

- ◆◆◆ **mayor** que el Puntaje Comparado
- ◆◆ **aproximadamente igual** al Puntaje Comparado
- ◆ **menor** que el Puntaje Comparado

Newport Hospital	South County Hospital	Westerly Hospital	Women & Infants Hospital	Tema
.. . . .	.. ..	.. ..	..	Ingreso
.. . . .	.. ..	.. ..	.. ..	Habitación
.. . . .	.. ..	.. ..	.. . . .	Dieta y Comidas
.. . . .	.. . . .	.. . . .	.. ..	Enfermería
.. . . .	.. . . .	.. ..	.. ..	Estudios y Tratamientos
.. . . .	.. . . .	.. . . .	.. ..	Visitantes y Familiares
.. ..	.. . . .	.. . . .	.. ..	Médico
.. ..	.. . . .	.. ..	..	Alta
.. . . .	.. . . .	.. ..	.. ..	Asuntos Personales
.. . . .	.. . . .	.. . . .	.. ..	Evaluación General
.. . . .	.. . . .	.. . . .	.. ..	Calificación General del Hospital

## Pacientes de Hospitales de Rehabilitación

En esta página, las calificaciones con rombos provienen de pacientes hospitalizados en un hospital que únicamente proporciona servicios de Rehabilitación. Estos servicios incluyen terapia física, del habla y ocupacional para ayudar a los pacientes a que retornen a sus actividades diarias después de una enfermedad o accidente.

Las unidades de rehabilitación ubicadas dentro de los hospitales generales de Rhode Island no están incluidas.

Tema	Rehabilitation Hospital of RI	Encuesta de Hospitales de Rehabilitación Ejemplos de las preguntas
Ingreso	.. ..	Rapidez en el proceso de ingreso Cortesía del personal de ingresos
Habitación	.. ..	Apariencia agradable de la habitación Temperatura de la habitación
Dieta y Comidas	.. ..	Calidad de la comida Temperatura de la comida
Enfermería	.. ..	Rapidez al responder al botón de llamada Cantidad de atención dedicada a necesidades especiales/personales
Terapia Física	.. ..	El programa de terapia física fue adecuado Que tan bien terapeuta físico explicó el tratamiento
Terapia Ocupacional	.. ..	Cortesía de su terapeuta ocupacional Suficiencia de su programa de terapia ocupacional
Terapia Recreativa	.. ..	Disponibilidad de actividades recreativas Ayuda con respecto a las actividades luego de darle de alta
Terapia del Habla	.. ..	Cortesía del terapeuta del habla Suficiencia del programa de terapia del habla
Otros Servicios	.. ..	Personal que lo acompañó para salir de su habitación y regresar a ella Cortesía del personal de laboratorio
Visitantes y Familiares	.. ..	Actitud del personal hacia sus visitas Las horas de visita fueron suficientes
Doctor de Rehabilitación	.. ..	Preocupación del médico respecto a sus preguntas e inquietudes Información que el médico dió a su familia
Trabajo Social/Alta	.. ..	Respuesta del trabajador social a sus necesidades Anticipación de la notificación de alta para prepararse
Evaluación General	.. ..	Preocupación del personal por sus asuntos privados Probabilidad de que recomiende este hospital
Calificación General del Hospital	.. ..	El puntaje es el promedio de todos los puntajes de los temas que aparecen arriba.

Esta tabla compara las calificaciones de este hospital con el Puntaje Comparado de 37 hospitales que proporcionaron informes sobre los servicios de rehabilitación fuera de un hospital general.

- ◆◆◆ mayor que el Puntaje Comparado
- ◆◆ aproximadamente igual al Puntaje Comparado
- ◆ menor que el Puntaje Comparado

## Pacientes de Hospitales Psiquiátricos

En esta página, las calificaciones con rombos provienen de pacientes hospitalizados en un hospital que prestan únicamente servicios de Psiquiatría. La encuesta fue entregada a todos los pacientes en el momento de ser dados de alta.

Las unidades psiquiátricas ubicadas en los hospitales generales de Rhode Island no están incluidas.

Tema	Butler Hospital	Encuesta de Hospitales Psiquiátricos Ejemplos de las preguntas
Ingreso	..	Rapidez en el proceso de ingreso Cortesía del personal de ingresos
Habitación	.. ..	Apariencia agradable de la habitación Nivel de ruido en su habitación y alrededor de la misma
Dieta y Comidas	.. ..	Calidad de la comida Temperatura de la comida
Personal de Tratamiento	.. ..	Rapidez al responder a sus pedidos Seriedad con que el personal médico trató su problema de salud
Procedimientos Médicos	.. ..	Cortesía de la persona que le sacó sangre La explicación sobre los estudios fue suficiente
Programas Terapéuticos	.. ..	Contacto individual con el personal Sesiones de terapia en grupo
Psiquiatra de Cabecera	.. ..	Cantidad de tiempo que su psiquiatra pasó con usted Manera en la que lo mantuvieron informado sobre su tratamiento
Visitantes y Familiares	..	Cortesía del personal hacia sus visitas Se respetaron sus asuntos personales con familiares y amigos
Alta	.. ..	Preocupación del hospital por no darlo de alta demasiado pronto Información proporcionada sobre los medicamentos al darle de alta
Evaluación General	.. ..	Preocupación del personal por sus asuntos personales Probabilidad de que recomiende este hospital a otras personas
Calificación General del Hospital	.. ..	El puntaje es el promedio de todos los puntajes de los temas que aparecen arriba.

Esta tabla compara las calificaciones de este hospital con el Puntaje Comparado de 30 hospitales que proporcionaron información sobre los servicios psiquiátricos fuera de un hospital general.

- ◆◆◆ **mayor** que el Puntaje Comparado
- ◆◆ **aproximadamente igual** al Puntaje Comparado
- ◆ **menor** que el Puntaje Comparado

## ¿Cómo puedo obtener más información?

Si le interesa obtener más información sobre los hospitales o este informe, esta página le indica cómo encontrar respuestas a sus preguntas.

### Para información sobre los hospitales de Rhode Island

Si desea aprender más sobre cualquiera de los hospitales que se mencionan en este informe, consulte la **página 2** y encontrará la lista de los hospitales. La misma incluye el nombre del hospital, la dirección, número de teléfono y la dirección del sitio web. Use esta información para comunicarse con cualquiera de los hospitales. También, puede comunicarse con la Asociación de Hospitales de Rhode Island marcando el 401-274-4274 o visitando el sitio web: [www.hari.org](http://www.hari.org).

### Para información sobre este informe

Este informe está disponible para todas las personas en Rhode Island, y cualquier persona puede obtener una copia del mismo. Si usted o alguien que conoce desea una copia de este informe, llame al Departamento de Salud de Rhode Island al 401-222-2550 y pida el informe de la encuesta sobre el nivel de satisfacción de los pacientes con los hospitales. También puede encontrar este informe en el sitio web del Departamento de Salud: [www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm](http://www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm).

Estas son algunas de las maneras en las que usted puede obtener más información o ayuda para entender mejor este informe.

Para...	Contactar a...
Información o preguntas sobre el contenido de este informe	<ul style="list-style-type: none"><li>Asociación de Hospitales de Rhode Island al 401-274-4274, o visite el sitio web <a href="http://www.hari.org">www.hari.org</a></li></ul>
Una copia de este informe en español	<ul style="list-style-type: none"><li>Departamento de Salud al 401-222-2550, o véala en el sitio web <a href="http://www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm">www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm</a></li></ul>
Una copia del Informe Técnico con detalles sobre el proceso y las calificaciones de la encuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>Departamento de Salud al 401-222-2550, o véala en el sitio web <a href="http://www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm">www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm</a></li></ul>
Ayuda para leer o entender el informe	<ul style="list-style-type: none"><li><i>Aging 2000</i> al 401-521-7930</li><li><i>Urban League of Rhode Island</i> al 401-351-5000, ext. 147</li></ul>
Ayuda de traducción de idiomas	<ul style="list-style-type: none"><li><i>International Institute of Rhode Island</i> al 401-461-5940</li><li>Oficina de Salud de Minorías al 401-222-2901</li></ul>
Información sobre la ley del año 1998 sobre el informe público de instalaciones de servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"><li>Departamento de Salud: 401-222-2550</li><li>Gobierno Estatal de Rhode Island en: <a href="http://www.rilin.state.ri.us/Statutes/Title23/23-17.17/Index.htm">www.rilin.state.ri.us/Statutes/Title23/23-17.17/Index.htm</a></li></ul>

### Para encontrar otros informes sobre la calidad de los cuidados de salud

Este informe sobre el nivel de satisfacción de pacientes en los hospitales es el segundo informe publicado por el Departamento de Salud. El primer informe publicado y otros informes dedicados a los cuidados médicos en los hospitales y asilos de ancianos están disponibles al público. Llame al Departamento de Salud al 401-222-2550 o visite el sitio web [www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm](http://www.health.ri.gov/chic/performance/series.htm).

## **Agradecimientos**

Muchas organizaciones ayudaron a que este proyecto se hiciera realidad. Extendemos nuestro agradecimiento a todas aquellas personas y grupos que ayudaron en el desarrollo de la encuesta como así también en este informe que detalla las opiniones de los pacientes en lo referente a los hospitales de Rhode Island.

### **Organizaciones de Rhode Island**

*Aging 2000*

*International Institute of Rhode Island*

*Urban League of Rhode Island*

### **Agencias Gubernamentales**

Oficina del Vice Gobernador,  
Charles J. Fogarty

Departamento de Asuntos de Personas de Edad de  
Rhode Island

Departamento de Salud de Rhode Island

Oficina de Salud de las Minorías de Rhode Island

### **Organizaciones de Cuidados de Salud**

13 hospitales participantes (ver la página 2)  
Asociación de Hospitales de Rhode Island

### **Organizaciones de Mejoramiento de Calidad**

*Qualidigm® (Connecticut)*  
*Quality Partners of Rhode Island*

### **Compañía de Investigación de Encuestas**

Press Ganey

### **Consumidores de Rhode Island**

Los consumidores de Rhode Island que dedicaron tiempo para participar en entrevistas de grupo para evaluar el formato de este informe antes de imprimirlo.

### **Programa de Medidas de Rendimiento e Información para la Calidad de la Salud de Rhode Island**

Comité Directivo

Subcomité de Medidas para Hospitales

Grupo de Trabajo II para la Divulgación Pública del Nivel de Satisfacción de Pacientes de Hospitales

***Agradecemos especialmente a los muchos pacientes que dedicaron el tiempo necesario para completar la encuesta y compartir sus experiencias después de salir del hospital.***